# نظارت بر قابلیت

کار با همدیگر: یک راهنما برای کارگران

سپتمبر 2023

**دریDari |**



فهرست

[کلید نشان کاربر 2](#_Toc169086733)

[مقدمه 2](#_Toc169086734)

[منابع نظارتی مرتبط 3](#_Toc169086735)

[آنچه در این راهنما آمده است 3](#_Toc169086736)

[با استفاده از این راهنما 4](#_Toc169086737)

[بخش 1: چه زمانی گفتگو داشته باشیم و چگونه برای آن آماده شویم 5](#_Toc169086738)

[چه زمانی گفتگو داشته باشیم 5](#_Toc169086739)

[آماده شدن برای گفتگو 6](#_Toc169086740)

[ثبت کردن نتایج 6](#_Toc169086741)

[گرفتن و ارائه دادن اظهارنظر 6](#_Toc169086742)

[بخش 2: راهنمای گفتگو 8](#_Toc169086743)

[تنظیم رابطه شرکت کننده و کارگر 8](#_Toc169086744)

[قابلیت کارگر 9](#_Toc169086745)

[درک آنچه مهم است 10](#_Toc169086746)

[ارائه نمودن حمایت 10](#_Toc169086747)

[تماس برقرار کردن 11](#_Toc169086748)

[سایر منابع مفید 12](#_Toc169086749)

# کلید نشان کاربر

هر سند در مجموعه منابع چارچوب قابلیت قوای کار NDIS از یک یا چند نماد برای نشان دادن کاربر یا کاربران مورد نظر استفاده می کند.

| نماد | کلید |
| --- | --- |
| نماد چارچوب قابلیت قوای کار NDIS که شرکت کنندگان NDIS را نشان می دهد. این نماد به شکل یک دایره سبز رنگ با یک تصویر سفید رنگ در وسط آن است. تصویر سفید به شکل یک حرف کوچک «i» است. | شرکت کنندگان NDIS |
| نماد چارچوب قابلیت قوای کار NDIS که کارگران را نشان میدهند. این نماد به شکل یک دایره سبز رنگ با یک تصویر سفید در وسط آن است. تصویر سفید به شکل یک حرف کوچک «i» است که یک سپر را گرفته است. | کارگران |
| نماد سرپرستان  نماد چارچوب قابلیت قوای کار NDIS که نشان دهنده سرپرستان و مدیران خط مقدم است. این نماد به شکل یک دایره سبز رنگ با یک تصویر سفید در وسط آن است. این تصویر یک طرح کلی است که به شکل سه حرف کوچک مرتبط «i» است. | سرپرستان و مدیران خط مقدم |
| مدیران ارشد و رهبران   نماد چارچوب قابلیت قوای کار NDIS که نشان دهنده مدیران ارشد و رهبران است. این نماد به شکل یک دایره سبز رنگ با یک تصویر سفید در وسط آن است. این تصویر یک طرح کلی است که به شکل سه حرف کوچک مرتبط «i» بوده که یک سند را گرفته است. | مدیران ارشد و رهبران |
| ارائه دهندگان  نماد چارچوب قابلیت قوای کار NDIS که ارائه دهندگان NDIS را نشان می دهد. این نماد به شکل یک دایره سبز رنگ با یک تصویر سفید در وسط آن است. این تصویر یک طرح کلی به شکل یک حرف کوچک «i» است که در آن یک سپر با دو حرف کوچک دیگر «i» در پشت حرف اول ایستاده است. | ارائه دهندگان NDIS |

# مقدمه

به حیث یک کارمند NDIS، برای ارائه حمایت های مورد نیاز یک شرکت کننده باید تخصص و شایستگی داشته باشید و شما مسئول ارائه حمایت ایمن و شایسته هستید. مسئولیت های تان در [کُد رفتار NDIS](https://www.ndiscommission.gov.au/workers/worker-obligations#paragraph-id-649) شرح داده شده است. برای انجام این کار، باید درک کنید که از شما چه انتظاری می رود و مطمئن شوید که قبل از انجام کار، قابلیت های مورد نیاز خود را داشته باشید. اگر به کمک نیاز دارید یا مطمئن نیستید از سرپرست خود پرسان کنید.

امکان دارد سرپرست تان قبلاً قابلیت‌های را که به حیث بخشی از پروسه آشناسازی تان یا هنگام بحث که [راجع به توافقنامه عملکردتان](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Performance%20Agreement%20template.DOCX) نیاز دارید، توضیح داده باشد. این راهنما به شما کمک می‌کند تا درک کنید که چگونه می‌توانید از این قابلیت‌ها هنگام حمایت از یک شرکت‌کننده NDIS استفاده کنید و چه حمایتی را امکان دارد از سرپرست خود تقاضا کنید.

شرکت‌کنندگان خود-مدیریت NDIS زمانی که با وساطت کننده ها کار می‌کنند، مانند ارائه‌دهندگان پلت‌فرم یا کار با اشخاصی که خودشان انتخاب یا استخدام می‌کنند، مانند کارمندان مستقیم یا تاجران انحصاری، می‌توانند از این منابع به‌عنوان راهنما استفاده کنند.

حمایت ها و خدمات NDIS که باید به شرکت کنندگان ارائه شود در پلان های NDIS شرکت کنندگان، توافق نامه های خدمات و برنامه های خدمات توضیح داده شده است. این اسناد توضیح می‌دهند که «چه» حمایت های ارائه می‌شوند. [چارچوب قابلیت قوای کار NDIS](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework) (این چارچوب) قابلیت های را که کارگران برای ارائه این حمایت ها نیاز دارند، شرح می دهد. اجرای پلان های حمایت برای هر یک از شرکت کنندگان نیازمند تلاش مشترک خود تان، سرپرست و سازمان برای دستیابی به اهداف مورد توافق است. مشارکت در ارتباط مستمر و سه طرفه بین شرکت کننده NDIS و سرپرست تان یک راه موثر برای انجام این کار است.

## منابع نظارتی مرتبط

این راهنما بخشی از مجموعه ای از منابع «نظارت بر قابلیت» است که توسط کمیسیون NDIS توسعه یافته است. می توانید [مجموعه کامل منابع را](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/tools-and-resources/supervision-capability-downloads) در وب سایت ما مشاهده کنید یا با انتخاب پیوندهای زیر به منابع مرتبط دسترسی پیدا کنید. منابع مفید بیشتر که توسط کمیسیون کیفیت و نظارت های NDIS (این کمیسیون) توسعه یافته است در انتهای این راهنما بیان شده است.

### منابع نظارتی مرتبط

* [نظارت و رابطه حمایتی: یک راهنما برای سرپرستان و کارگران](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/sites/default/files/2023-01/Supervision%20and%20Support%20Relationship%20-%20A%20Guide%20for%20Supervisors%20and%20Workers.DOCX)

## آنچه در این راهنما آمده است

این راهنما دارای دو بخش است.

بخش اول شرایط رایجی را فهرست می‌کند که فرصت‌های را برای صحبت راجع به انتظارات، جستجوی اظهارنظر و توافق راجع به گام‌های آینده فراهم می‌کند. همچنین نشان می دهد که چگونه می توانید برای این گفتگوها آماده شوید.

بخش دوم مجموعه‌ای از سوالات و راهنمایی‌ها را ارائه می‌کند که می‌توانید از آنها برای هدایت بحث‌های خود با سرپرست تان و شرکت‌کننده NDIS مورد حمایت خود استفاده کنید. همچنین شامل مثال‌های است که نشان می‌دهد چگونه می‌توان از سوالات در شرایط مختلف استفاده کرد.

## با استفاده از این راهنما

این راهنما برای حمایت از ارتباطات سه طرفه در نظر گرفته شده است. می‌توانید از آن برای کمک به فکر کردن درباره معلوماتی که باید راجع به شرکت‌کننده NDIS که از آن حمایت می‌کنید و هرگونه حمایت خاصی که از سرپرست تان تقاضا می‌کنید بدانید، استفاده کنید. این احتمال وجود دارد که سرپرست تان فعلاً هم از این منابع استفاده می کند. در غیر این صورت، می توانید به آنها خبر دهید که می توانند با استفاده از پیوند موجود در صفحه عنوان به یک کپی از این راهنما برای خود شان دسترسی داشته باشند. یک نسخه ای از این راهنما برای شرکت کنندگان نیز در   
دسترس است.

کارگرانی که با شرکت کنندگان خود-مدیریت NDIS کار می کنند همچنین می توانند از این منابع به حیث یک راهنما هنگامیکه از طریق وساطت ها کار می کنند، استفاده کنند مانند ارائه دهندگان پلت فرم یا اینکه شما یک کارمند مستقیم یا تاجر انحصاری هستید.

# بخش 1: چه زمانی گفتگو داشته باشیم و چگونه برای آن آماده شویم

روابط مستحکم و قابل اعتماد اساس حمایت خوب بوده و ارتباطات مداوم و باز، کلید روابط کاری موثر است. درک واضح و مشترک راجع به انتظارات و مسئولیت ها اولین گام اساسی در ایجاد یک رابطه کاری خوب با یک شرکت کننده است. به همان اندازه که سوال پرسیدن یا مطرح کردن مسائل مهم است، به همان اندازه مهم است که اظهارنظر دریافت کنید، پیشنهاد دهید و کارهای خود را تنظیم کنید تا نیازها یا اولویت های تغییر یافته را در طول مسیر بازتاب دهند.

## چه زمانی گفتگو داشته باشیم

در اینجا چند نمونه از زمانی که می توانید از راهنمای گفتگو استفاده کنید آورده شده است. البته، تمام شرکت کنندگان به صورت شفاهی ارتباط برقرار نمی کنند. هم شما و هم سرپرست تان باید با شرکت کننده راجع به نحوه برقراری ارتباط گرفتن شان بررسی کنید.

**شما در حال پیوستن به تیم حمایتی شرکت‌کننده NDIS هستید:** امکان دارد قبلاً از سایر شرکت‌کنندگان حمایت کرده باشید، اما باید نیازها و انتظارات خاص هر شرکت‌کننده جدیدی را که با آن کار می‌کنید، درک کنید. سرپرست تان امکان دارد از شما بخواهد که پلان حمایت شرکت کننده و شرحی از انتظارات آنها را بخوانید و از شما دعوت کند تا قبل از شروع، هر چیزی را که در بابت آن مطمئن نیستید بررسی کنید. می توانید از سوالات بخش 2 این راهنما استفاده کنید تا به شما کمک کند در باره سوالات خاصی که امکان دارد داشته باشید فکر کنید.

**یک حادثه یا حادثه قریب الوقوع در محل کار رخ داده است:** شما به سرپرست خود اطلاع می دهید و راجع به زمانی برای ملاقات با شما و شرکت کننده توافق می کنید تا راجع به آنچه اتفاق افتاده صحبت شود، درباره علل احتمالی بحث شود و راجع به چگونگی اطمینان از عدم تکرار آن توافق کنید. سرپرست تان نتیجه را ثبت می کند تا شرکت کننده و تمام کارمندان حمایتی او از ترتیبات جدید آگاه شوند.

**شما یک بازدید منظم دارید تا با شرکت کننده NDIS که از آن حمایت می کنید صحبت کنید که چطور پیش می رود:** از این وقت برای مطرح کردن مسائل راجع به بهترین راه برای ارائه حمایت استفاده می کنید. منحیث مثال، شرکت کننده NDIS مورد حمایت شما می خواهد به ایروبیک در آب در مرکز تفریحی محلی خود برود و برای ورود و خروج از حوض آب بازی به کمک نیاز دارد. شما به سرپرست خود خبر می دهید و همراه با شرکت کننده راجع به چگونگی انجام این کار صحبت می کنید. سرپرست تان برنامه ریزی می کند که با مربی ایروبیک راجع به نحوه حمایت از شرکت کننده صحبت کنید تا آنها احساس راحتی، امنیت نموده و از کلاس خود لذت ببرند.

## آماده شدن برای گفتگو

فکر کردن از قبل راجع به آنچه که باید در موردش صحبت کنید و هر سوالی که می خواهید پرسان کنید به شما کمک می کند تا احساس آمادگی کنید و از این گفتگوها بیشترین بهره را ببرید.

**تنظیم سوالات برای موقعیت خود تان:** راهنمای گفتگو در بخش 2 مجموعه‌ای از سوالات را بر اساس قابلیت‌های [چارچوب](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework) ارائه می‌کند که نگرش‌ها، مهارت‌ها و دانش مورد انتظار کارمندان NDIS را شرح می دهد. بعضی از سوالات امکان دارد به شما مربوط نباشد و امکان دارد بخواهید سوالات دیگری را پیشنهاد دهید. عنوان های اصلی را در راهنمای گفتگو انتخاب کنید تا به قابلیت‌های اصلی مربوطه در چارچوب پیوند دهید.

نظر به نیازهای حمایتی شرکت‌کننده NDIS، امکان دارد بخواهید در هنگام حمایت از شرکت‌کنندگانی که بومی و/یا ساکنین جزیره‌ تنگه تورس هستند، از نظر فرهنگی و لسانی متنوع یا +LGBTIQA هستند، به **قابلیت‌های هویتی اضافی** که نیاز دارید نیز توجه کنید. همچنین **قابلیت‌های تخصصی دیگری** وجود دارد که می‌توانید متناسب با نیازهای حمایت خاص یک شرکت‌کننده انتخاب کنید. اگر شرکت‌کنندگان برای فعالیت‌های شخصی روزمره شان به حمایت بالایی نیاز دارند، این قابلیت‌ها را در [شرح‌دهنده‌های مهارت‌های حمایت با شدت بالا](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/registered-ndis-providers/provider-obligations-and-requirements/ndis-practice-standards-1#paragraph-id-2721) توضیح می‌دهید.

## ثبت کردن نتایج

ثبت نکات کلیدی از گفتگوها به شما، سرپرست تان و شرکت کننده NDIS سابقه ای فراهم میکند تا در گفتگوها بعدی به آن اشاره کنید. سازمان‌ها راه‌های مختلفی برای ثبت این معلومات خواهند داشت و مهم است که مسئولیت‌های خود را در قبال هرگونه ثبت رسمی درک کنید. همچنین مهم است که شرکت کننده بتواند به راحتی به سوابق توافق شده به روشی که مناسب او باشد دسترسی داشته باشد. منحیث مثال، امکان دارد تصمیم بگیرند نکات اصلی را که می خواهند کارگران شان بدانند در یادداشتی روی یخچال فهرست کنند. هنگام ثبت و به اشتراک گذاری هر گونه معلومات شخصی یا محرمانه، مهم است که به حریم خصوصی شرکت کننده احترام بگذارید و فقط معلوماتی را به اشتراک بگذارید که اجازه اشتراک گذاری آن را دارید. اگر مطمئن نیستید، این موضوع را با سرپرست خود مطرح کنید.

## گرفتن و ارائه دادن اظهارنظر

روابط کاری خوب متکی بر توانایی ارائه نمودن و دریافت اظهارنظرِ باز و صادقانه است. جستجوی اظهارنظر، آگاه کردن مردم از نحوه فعالیت تان، و درخواست کمک هنگامیکه به آن نیاز دارید، نشان می‌دهد که شما متعهد به توسعه و بکارگیری قابلیت‌های خود هستید. باز بودن و صادق بودن راجع به چیزهایی که برایتان مشکل است یا نیاز به کمک دارید باعث می شود دیگران به آسانی ببینند که برای حمایت از شما چه کاری می توانند انجام دهند. این نوع گفتگوی باز از روابط کاری سالم نیز حمایت می کند.

شرکت کنندگان NDIS، سرپرست تان و همکاران شما تجارب زیادی دارند که می توانید از آنها برای حمایت از خود تان در کار خود یاد بگیرید. در اینجا چند نکاتی آمده است که به شما کمک می کند تا اظهارنظر بخواهید و بیشترین بهره را از آن ببرید.

**تصمیم بگیرید که راجع به چه چیزی اظهارنظر می خواهید:** یک وقت معمول برای درخواست اظهارنظر زمانی است که بررسی کنید هنگامی که در حال یادگیری چیز جدیدی هستید چگونه پیش می روید. منحیث مثال، شما باید یاد بگیرید که از یک بالابر (hoist) جدید استفاده کنید. بعد از اینکه کورس استفاده از وسایل دستی را کامل کردید و در شیفت های دوستانه با یک کارگر با تجربه تر کار کردید، فعلاً به تنهایی کار می کنید. از شرکت‌کننده پرسان کنید که آیا می‌توانند در پایان شیفت چند دقیقه وقت شان را با شما بگذرانند تا به شما نظر دهند که چگونه پیش می‌روید. همیشه باید بررسی کنید تا مطمئن شوید زمان بندی برای شخصی که اظهارنظر ارائه می دهد مناسب باشد.

جوابی مانند «بله خوب بود» چیز زیادی به شما نمی گوید. آماده کردن چند سوال از قبل معلومات بیشتری به شما می دهد. منحیث مثال:

* *«در استفاده از تسمه (sling) چطور بودم؟»*
* *«آیا کاری وجود دارد که بتوانم انجام دهم تا هنگام استفاده از بالابر احساس راحتی و امنیت بیشتری   
  داشته باشید؟»*
* *«آیا از نحوه صحبت کردنم با شما در جریان شیفت کاری ام راضی هستید؟»*
* *«آیا کار دیگری وجود دارد که بتوانم برای حمایت بهتر از شما انجام دهم؟»*

**عواطف خود را بررسی کنید:** شنیدن اظهارنظر منفی میتواند سخت باشد. اگر کسی به حرف شما گوش نمی‌دهد یا احساس می‌کنید ناعادلانه مورد انتقاد قرار گرفته‌اید، امکان دارد حالت دفاعی یا آزرده خاطر داشته باشید. مشکل نیست که به طرف مقابل بفهمانید که گفتگو برای شما دشوار است، و می توانید پیشنهاد دهید که به یک وقفه نیاز دارید و می خواهید وقت بگیرید و راجع موضوع ذکر شده فکر نموده و دوباره ادامه دهید.

**تشکر کنید:** اظهارنظر باز و صادقانه برای شما ضروری است که بدانید چگونه پیش می روید. اجازه دهید شخصی که آن را ارائه می دهد بداند که قدردان وقت و صداقت او هستید.

**حمایت مورد نیاز خود را درخواست کنید:** اظهارنظر به شما کمک می کند تا دریابید که کجا می توانید نحوه کار خود را تنظیم یا بهبود بخشید. این کار می تواند به شما در نقش فعلی و زمانی که به این فکر می کنید که چگونه می خواهید در آینده پیشرفت کنید کمک کند. با سرپرست خود راجع به هر گونه حمایتی که نیاز دارید صحبت نموده و به دنبال فرصت های برای به دست آوردن یادگیری و پیشرفت مورد نیاز خود باشید.

**به دنبال اظهارنظر منظم باشید:** درخواست گفتگوها اظهارنظر منظم با سرپرست و شرکت‌کننده NDIS، روابط کاری را ایجاد می‌کند که از شما در کارتان حمایت می‌کند. تکرار این گفتگوها به آنچه برای همه طرفین امکان پذیر است بستگی دارد. منحیث مثال، می‌توانید با شرکت‌کننده موافقت کنید که در پایان هفته یک وقت منظمی را برای بررسی نحوه پیش‌روی کارها صرف کند. می‌توانید پس از هر شیفت کاری از طریق پیام کتبی با سرپرست خود تماس بگیرید و در صورت نیاز گفتگو را دنبال کنید. تنظیم این الگوی منظم به شما فرصتی می دهد تا به جای اینکه منتظر یک گفتگوی رسمی تر برای بررسی عملکرد تان باشید، به مشکلاتی که رخ میدهند در عین زمان رسیدگی کنید.

# بخش 2: راهنمای گفتگو

این بخش شامل سوالاتی است که می‌توانید از خود تان پرسان کنید تا به شما در درک نیازها و اولویت‌های شرکت‌کننده NDIS کمک کند، بررسی کنید که آیا قابلیت‌های مربوطه را دارید یا خیر و فکر کنید که چگونه می‌خواهید سرپرست تان از شما حمایت کند. همچنین مثال‌های عملی از این که چگونه می‌توان از این سوالات در موقعیت‌های مختلف استفاده کرد، ارائه می‌کند. می‌توانید روی هر یک از سرفصل‌ها کلیک کنید تا قابلیت‌های اصلی مربوطه را از این چارچوب ببینید.

## [تنظیم رابطه شرکت کننده و کارگر](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework/level#gen_ourRelationship_0_0)

### سوالاتی که باید از خود تان پرسان کنید:

* آیا باید سبک ارتباطی خود را ارتقا داده یا تنظیم کنید یا مهارت های جدیدی را برای برآوردن نیازها و ترجیحات این شرکت کننده ایجاد کنید؟
* آیا می دانید چه کسی دیگری در زندگی شرکت کننده مهم است که می خواهند شما راجع به آنها بدانید و با آنها کار کنید؟
* آیا می دانید چه نوع معلوماتی را می توانید به اشتراک بگذارید و با چه کسانی می توانید به اشتراک بگذارید؟
* آیا می دانید چه نوع معلوماتی را باید به سازمان خود منتقل کنید و چگونه این کار را انجام دهید؟
* آیا می دانید با چه کسی تماس بگیرید و هر شخص ثالثی چه نقشی می تواند در رابطه شما با شرکت کننده تان داشته باشد، منحیث مثال مدیر پلان، ارائه دهنده پلت فرم؟

***مثال:*** *افی (Effie) گفته است که حریم خصوصی برای او بسیار مهم است. او نمی‌خواهد که کارمندان حمایتی اش با کارشناسان حمایت رفتاری او تماس بگیرند یا معلوماتی درباره او به آنها منتقل کنند. سرپرست تان با افی صحبت می کند و راجع به زمان و نوع معلوماتی که باید به اشتراک بگذارید و با چه کسانی می توانید برای احترام به حریم خصوصی افی و ایمن نگه داشتن او به اشتراک بگذارید، توافق می کند.*

***مثال:*** *نم (Nam) کارگران خودش را استخدام می کند و از آنها می خواهد که به حیث یک تیم برای حمایت از نیازهای او کار کنند. زمانی که هر کارگر شروع به شریک ساختن شماره تلیفون او با سایر کارگران و همکار خود می کند، از او رضایت می گیرد. او توضیح می دهد که او به کارگران اجازه میدهد تا در صورت موافقت اش، معلومات مربوط به نیازهای صحی اش را با سایر کارگران و همکارش به اشتراک بگذارند.*

## [قابلیت کارگر](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework/level#gen_yourImpact_0_0)

### سوالاتی که باید از خود تان پرسان کنید:

* آیا برای ارائه این حمایت احساس اطمینان و آمادگی دارید؟
* آیا جنبه های از این کار وجود دارد که شما را دچار استرس یا اضطراب می کند؟ آیا چیزی هست که بخواهید درباره آن گفتگو کنید یا از آن حمایت کنید که به شما در مدیریت این موضوع کمک کند؟

***مثال:*** *شما یک کارمند حمایتی باتجربه هستید و اخیراً یک کورس کوتاه راجع به تغذیه امعایی (enteral) را برای آمادگی برای شروع حمایت از یک شرکت کننده پنج ساله که به تغذیه لوله ای متکی است، تکمیل کرده اید. اگرچه این کورس برای یادگیری اصول کلی خوب بود، اما می دانید که ترتیبات هر شرکت کننده متفاوت است. مادرش، جینا (Gina)، در حمایت از دخترش ورزیده است و دقیقاً به شما نشان می دهد که چگونه از دخترش حمایت کنید. سرپرست تان نیز برای بررسی چگونگی پیش رفتن کارها به آنجا مراجعه می کند. شما شرح مهارت‌های حمایت با شدت بالا برای تغذیه امعايى را مطالعه می‌کنید، و مواردی را یادداشت می‌کنید که می‌خواهید هم با جینا و هم با سرپرست خود بررسی کنید.*

***مثال:*** *شرکت‌کننده‌ای که مدتی است حمایت دریافت می‌کند اخیراً به شما گفته است که نام خود را از بیلی (Belle) به بیو (Beau) تغییر داده‌ است و حالا با جنسیت ناسازگار شناخته می‌شود. آنها می خواهند همگی از ضمایر «آنها» و «به آنها» برای شان استفاده کنند. شما آموزش Rainbow Awareness را که سازمان تان ارائه کرده است انجام داده اید، اما این اولین شخصی است که از او حمایت می کنید که ناسازگار با جنسیت میباشد و از اشتباه کردن آن مانند استفاده از ضمیر اشتباه مضطرب هستید. شما با سرپرست خود صحبت می کنید و او هماهنگی می کند تا یک همکار که فعالانه به حیث بخشی از جامعه +LGBTIQA شناخته می شود، توضیح دهد که چرا لسان در این شرایط اهمیت دارد و همچنین به شما پیشنهاد می کند که نگرانی های خود را از قبل با بیو در میان بگذارید. بیو به شما اطمینان می دهد که آنها می دانند که امکان دارد بعضی اوقات شما دچار اشتباه شوید، اما از اینکه شما برای تغییر تلاش می کنید، سپاسگزار است. شما با بیو موافقت می کنید که به طور منظم راجع به چگونگی پیش رفتن کارها صحبت کنید تا بتوانید در صورت مطرح شدن هر سوالی درباره آنها صحبت کنید.*

## [درک آنچه مهم است](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework/level#gen_supportMe_0_0)

### سوالاتی که باید از خود تان پرسان کنید:

* آیا می دانید چه چیزی برای این شرکت کننده NDIS مهم است و چگونه می توانید از آنها برای دستیابی به آن حمایت کنید؟
* آیا به حمایت یا معلومات اضافی نیاز دارید تا به شما در درک آنچه این شرکت کننده نیاز دارد کمک کند؟

***مثال:*** *جیل (Jill) سال‌هاست در یک خانه گروپی زندگی می‌کند و از احتمال نقل مکان به مکانی برای خودش هیجان‌زده است. شما اخیراً شروع به حمایت از جیل کرده اید و احساس می کنید که همنظر او نیستید. به نظر می رسد هر چیزی که می گویید او را ناراحت یا عصبانی می کند. شما به سرپرست خود می گویید که می خواهید شیفت ها را تغییر دهید.*

*سرپرست تان ترتیبی می دهد که شما راجع به فعالیت آگاهانه از تروما معلومات بیشتری کسب کنید. این به شما یک دیدگاه کاملاً جدید راجع به اینکه چرا جیل اینقدر کج-خُلق بوده است، می دهد. سرپرست تان همچنین یک گفتگو با شما و جیل ترتیب می دهد. جیل توضیح می دهد که چقدر این حرکت برای او مهم است و نگران است که امکان دارد خوب پیش نرود. از او می‌خواهید توصیف کند که «به‌خوبی پیش‌رفتن» چگونه خواهد بود و راجع به اینکه چگونه می‌توانید در شرایطی که احساس اضطراب می‌کند، از او حمایت کنید، صحبت کنید. شما همچنین موافقت می کنید که همرا با جیل برای ملاقات با هماهنگ کننده حمایتی بیایید تا بررسی کنید که چگونه می توانید از او برای موفقیت این حرکت حمایت کنید.*

## [ارائه نمودن حمایت](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework/level" \l "gen_supportMe_0_0)

### سوالاتی که باید از خود تان پرسان کنید:

* آیا از اولویت‌ها، موقعیت‌ها یا محرک‌هایی که می‌توانند بر روشی که شما برای حمایت از این شرکت‌کننده نیاز دارید تأثیر بگذارد آگاه هستید؟
* آیا خطرات خاصی در ارتباط با حمایت از این شرکت کننده وجود دارد و آیا می دانید چگونه آنها را مدیریت کنید؟ به یاد داشته باشید که این نیاز به درک خواسته های شرکت کننده و همچنین پالیسی ها و طرزالعمل های سازمان شما دارد.
* راجع به نقاط قوت فعلی این شرکت کننده چه می دانید؟ آیا می دانید چگونه از این شخص به روش هایی حمایت کنید که اعتماد به نفس و قابلیت های او را برای دنبال کردن آنچه برای او مهم است ایجاد کند؟ آیا می خواهید درباره نظریه های نحوه انجام این کار بحث کنید؟

***مثال:*** *آنجلو (Angelo) یک مرد جوان است که از او حمایت می شود تا با اوتیسم خود زندگی کند. او به شما توضیح می دهد که اگر محیط بیش از حد پر سر و صدا یا روشن باشد اکثراً آشفته می شود. اخیرا آنجلو پیشنهاد کرد که می خواهد بیشتر بیرون برود و با دوستان جدیدی ملاقات کند. شما نگران نحوه مدیریت ریسک هستید و از سرپرست خود راهنمایی میخواهید. هر سه تای تان با هم می‌نشینید تا برنامه‌ریزی کنید که چگونه این کار را انجام دهید تا آنجلو احساس اعتماد به نفس کند و پلان راجع به   
اینکه اگر شروع به احساس اضطراب یا استرس کرد، چه کاری از شما می‌خواهد انجام دهید.*

***مثال:*** *اریک (Eric) مستقلانه در خانه زندگی می کند و برای همراهی خود یک سگ بنام تریکسی (Trixie) دارد. تریکسی در اتاق اریک می خوابد. اخیراً هنگام حمایت از ایریک که می خواستید او را از تخت خواب به روی چوکی اش منتقل کنید و تریکسی مانع شده بود. یک وضعیت خیلی خطرناک پیش آمد و تقریباً هر دوی شما روی زمین افتادید. متوجه می شوید که این چیزی است که به آسانی می تواند سایر کارگران را تحت تاثیر قرار دهد و این را به سرپرست خود گزارش میدهید. هر سه تای تان با هم می نشینید تا درباره بهترین راه برای حفظ امنیت همه بحث کنید. شما تصمیم می‌گیرید که تریکسی را هنگام انجام نقل و انتقالات آینده از اتاق دور نگه دارید و سرپرست به سایر کارمندان حمایتی راجع به این ترتیب جدید اطلاع می‌دهد.*

## [تماس برقرار کردن](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework/level" \l "gen_checkIn_0_0)

### سوالاتی که باید از خود تان پرسان کنید:

* راجع به ارائه نمودن حمایت به این شرکت کننده چی احساسی دارید؟ چه چیزی به شما می گوید که همه چیز خوب پیش می رود؟ آیا زمینه های وجود دارد که احساس می کنید به آموزش بیشتر یا حمایت بیشتر نیاز دارید؟
* آیا با شرکت‌کننده تماس می‌گیرید تا بفهمید چه چیزی خوب کار می‌کند و راجع به تغییراتی که او می‌خواهد در روشی که شما از او حمایت می‌کنید پرسان میکنید؟
* اگر شرکت کننده ای تمایلی به ارائه اظهارنظر ندارد یا خودش را راحت احساس نمی کند، برای حمایت از او چه کاری می توانید انجام دهید؟

***مثال:*** *روندا (Rhonda) به طور عموم از حمایتی که از نان (Nan) دریافت می کند خوشحال است، اگرچند اخیراً به نظر می رسد که زمان زیادی را صرف تلیفون خود می کند. روندا این موضوع را مطرح نکرده است زیرا نمی‌خواهد نان را ناراحت کند و اگر به ارائه‌دهنده خدمات بگوید، نگران است که نان را به دردسر بیاندازد.*

*توافق پیشاپیش راجع به چگونگی و زمان تماس با یکدیگر می تواند در مقابله با گفتگوهای دشوار کمک کند. روندا و نان توافق کردند که هر دو هفته یک بار زمانی را برای نوشیدن یک پیاله چای و گفتگو راجع به اینکه اوضاع به طور کلی چگونه پیش می رود، اختصاص دهند.*

*روندا متوجه می شود که نان دختری دارد که مریض بوده و با مرکز مراقبت از طفل خود وضعیتش را پرسان میکند. نان متوجه می شود که کمی فکرش به جای نبوده و هماهنگی می کند که در صورت بروز کدام مشکل با فرزندش این مرکز در ساعات کاری با همسرش تماس بگیرد.*

# سایر منابع مفید

* [چارچوب قابلیت قوای کار NDIS:](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/framework) نگرش ها، مهارت ها و دانش مورد نیاز همه کارگران - از جمله سرپرستان - و رفتارهایی را که می توانید انتظار داشته باشید شرح می دهد.
* [کد رفتار NDIS:](https://www.ndiscommission.gov.au/about/ndis-code-conduct) با تعیین انتظارات برای رفتار ارائه دهندگان و کارگران NDIS، ارائه خدمات ایمن و اخلاقی را   
  ترویج می کند.
* [کد رفتار NDIS: راهنمایی برای کارگران.](https://www.ndiscommission.gov.au/workers/worker-obligations" \l "paragraph-id-649)
* [شرح دهندگان مهارت های حمایت با شدت بالا:](https://www.ndiscommission.gov.au/providers/registered-ndis-providers/provider-obligations-and-requirements/ndis-practice-standards-1#paragraph-id-2721) راهنمایی برای ارائه دهندگان NDIS و کارگرانی که از شرکت کنندگان با فعالیت های شخصی روزمره با شدت بالا حمایت می کنند.
* [راهنمای گزینه‌های شغلی](https://workforcecapability.ndiscommission.gov.au/tools-and-resources/career-development): به کارگران فعلی کمک می‌کند تا گزینه‌های توسعه را کشف کنند تا قابلیت خود را در شغل فعلی‌شان عمیق‌تر کنند یا فرصت‌های شغلی دیگری را در سکتور معیوبیت یا به طور کلی‌-تر در سکتور مراقبت دنبال کنند.